



**EÖTVÖS LORÁND TUDOMÁNYEGYETEM**

Egyetemi Könyvtári Szolgálat  
K21 Minőségirányítási Koordinációs Bizottság

1053 Budapest, Ferenciek tere 6.  
e-mail: titkarsag@lib.elte.hu

Telefon: 36-1-411-6738  
36-1-411-6500/3415



**BESZÁMOLÓ**  
**AZ EÖTVÖS LORÁND TUDOMÁNYEGYETEM**  
**KÖNYVTÁRI SZOLGÁLTATÁSAIRÓL**

**2017**

K21 dokumentum típusa: végleges		
Kezelése: nyilvános		
Készítette: K21 Primer kutatások munkacsoport, 2018.05.09.		

## 1. BEVEZETÉS

Az Egyetemi Könyvtári Szolgálat Minőségirányítási Kézikönyvében foglaltakkal összhangban célunk a minőségi, egységes szolgáltatásokat nyújtó könyvtári rendszer megvalósítása.

„Az EKSZ tagkönyvtárai vezetőinek és valamennyi munkatársának legfontosabb célja és alapelve a könyvtár felhasználói: az oktatók, kutatók, hallgatók és más látogatók elégedettségének növelése. A munkatársak mindent elkövetnek, hogy az EKSZ könyvtárai teljes körű, hatékony és korszerű szolgáltatásokat nyújtsanak, és azokat folyamatosan fejlesszék. A szolgáltatások fejlesztését a használói igény-, és elégedettségi felmérésekre, valamint elemzésekre alapozzák.

...

3.1.3. Rendszeresen mérjük és elemezzük a felhasználói igények változását és felhasználóink elégedettségét, és ennek eredményeit felhasználva folyamatosan fejlesztjük szolgáltatásainkat a felhasználói igények változását követve.

3.1.4. A felhasználók panaszait panaszkezelési politikánk szerint kivizsgáljuk, a panaszok számát és jellegét rendszeresen elemezzük, a hibákat kijavítjuk.

...

3.1.8. Törekszünk az elvárt környezeti feltételek biztosítására, mind a felhasználók mind a munkatársak számára: korszerű számítástechnikai eszközök biztosításával az eszközök folyamatos cseréjével, az elmélyült munkához szükséges kutatószobák kialakításával, az ügyfelek kiszolgálását gyorsító/biztosító eszközpark bővítésével.”<sup>1</sup>

A panaszkezelés sokkal finomabb formában nyilvánul meg, a hallgatók sokszor nem merik visszajelezni a kritikákat, egy ilyen felmérés arra is lehetőséget ad, hogy visszajelezzenek és így a kar összes könyvtáráról képet kapunk, ami lehetőséget ad arra, hogy a hálózat egészére vonjunk le következtéseket. Ennek megfelelően a hálózat egészére vonatkozó minőségügyi fejlesztéseket tehetünk.

A „Felmérés az egyetemi szolgáltatásokról – 2017” nevű kérdőívet 2017. április 4. és 26. között töltötték ki a 2016/2017 tavaszi félévében aktív hallgatói jogviszonnyal rendelkezők. A

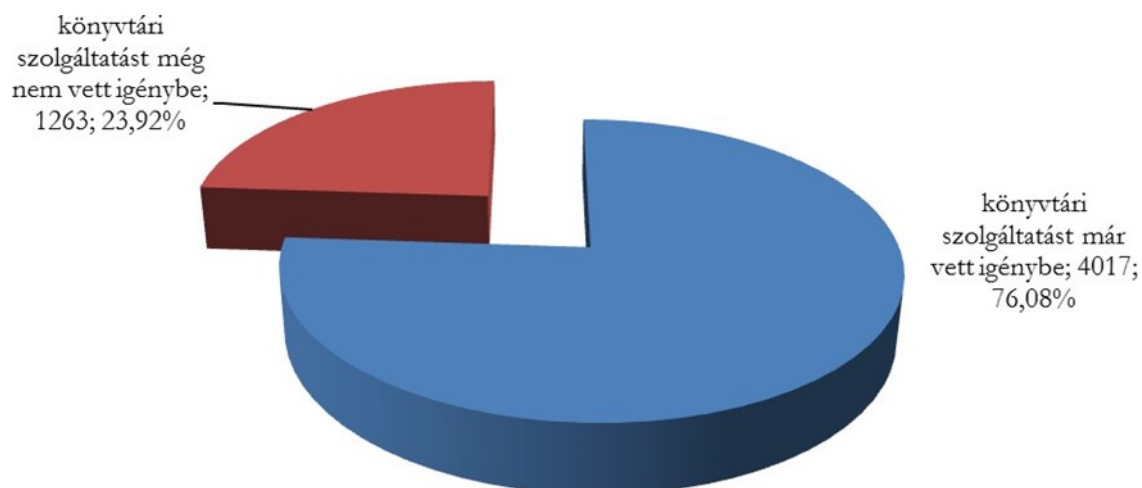
<sup>1</sup> EKSZ Minőségirányítási kézikönyv (2017) <http://hdl.handle.net/10831/33842>

felmérést az ELTE Rektori Kabinet Minőségügyi Irodája bonyolította le a Neptun tanulmányi rendszeren keresztül, online módon, az UniPoll kérdőívező rendszerben.

A Minőségügyi Iroda további elemzés céljából megküldte a könyvtári szolgáltatásokra vonatkozó adatbázist a K21 3. munkacsoport részére. A központi beszámolóhoz hasonlóan ebben az esetben is fontos hangsúlyozni, hogy a minta nem reprezentatív és minden válasz egyforma súllyal esik latba az összesítésben. A válaszadás önkéntes volt, ami önmagában is befolyásolhatta a válaszokat. A kérdésekre egy, több, illetve szabadszöveges válaszokat adhattak a kitöltők. Az egyválaszos kérdések esetében a válaszadók számát, míg a több válaszos kérdések esetében a válaszok számát vettük figyelembe, továbbá a szabadszöveges válaszokat különböző szempontok szerint kategóriákba soroltuk. Mivel nem volt kötelező minden kérdés megválaszolása, így előfordulhat, hogy a válaszadók száma kérdésenként eltér.

Az ELTE-s könyvtárakra vonatkozó kérdéseket 5280 fő válaszolta meg, akik közül 4017-en (76,08%) vettek már igénybe valamilyen könyvtári szolgáltatást. A fennmaradó 1263 fő leggyakrabban arra hivatkozott, hogy még nem volt szüksége könyvtári szolgáltatásokra, illetve, hogy máshonnan, vagy más könyvtárból szerzi be a könyveket, és emiatt nem használta még ki az ELTE-s lehetőségeket. A megadott kategóriákon kívül adhattak szabadszöveges egyéb választ is arra vonatkozóan, hogy mi az oka a szolgáltatás mellőzésének. A 35 egyéb válaszból 9-9 válaszadónak nem felelt meg az általa látogatott könyvtár könyvállománya, illetve amire szüksége volt, azt online is el tudta érni. Néhány válaszadó (5 fő) azért nem járt könyvtárba, mert a könyvtárba való bejutást bonyolultnak találta, nem vihetett be táskát és ételt-italt sem.

A válaszadóknak csak arra a könyvtárra vonatkozóan kellett megválaszolniuk a kérdéseket, melyet a leggyakrabban látogatnak. A legtöbben a Természettudományi Kar Könyvtárát, az Egyetemi Könyvtárát és Tanító- és Óvóképző Kar Könyvtárát értékelték. A könyvtárakkal való elégedettséget mérő kérdések eredményei a továbbiakban összesítve kerülnek elemzésre és nem az egyes könyvtárakra lebontva. A válaszadók e blokkban is egy 1-től 5-ig terjedő skálán jelölhették egyetértésük mértékét, ahol az 1 jelenti azt, hogy egyáltalán nem elégedett, míg az 5 jelölése esetén teljes mértékben elégedett a szolgáltatással.



1. ábra: A válaszadók megoszlása aszerint, hogy vettek-e igénybe könyvtári szolgáltatást az ELTE-n (n=5280)

Ezek a hallgatók a hagyományos könyvtári szolgáltatásokat nem veszik igénybe. A 24%-nak az elérése többek között azért is fontos lenne, hogy a 6.4.1 és a 6.4.3 stratégiai célokat minél hatékonyabban a potenciális hallgatói létszámot figyelembe véve tudjuk megvalósítani.

„6.4.1 Legyen a könyvtár az ELTE tartalomszolgáltató tudásközpontja Az Egyetem története, működése során keletkezett, felhalmozott írott és tárgyi szellemi vagyonát össze kell gyűjteni, archiválni kell és be kell mutatni a célközönségnek. Ennek érdekében ki kell alakítani a digitális egyetemi közgyűjteményt: e-tananyagok, e-tartalmak, az Egyetem tárgyi és szellemi tudásvagyonának – könyvtári, levéltári, muzeális dokumentumok, tárgyak, események, unikális gyűjtemények, publikációk, tudományos dolgozatok – digitalizálása, felkutatása, adatbázisban való feltárása, közzététele, együttműködve a tartalomgazdákkal és az ELTE Informatikai Igazgatóságával. Ki kell dolgozni a működtetéshez szükséges szerzői jogi és közzétételi szabályozást. Az elérendő célcsoport: Az Egyetem oktatói, kutatói, jelenlegi hallgatói – beleértve a doktori képzésben résztvevőket is –, a bevonzani kívánt hallgatók, valamint a hazai és nemzetközi tudományos közösség és a széles nagyközönség.

...

6.4.3 Legyen a könyvtár tanulási központ és közösségi tér Olyan felhasználó-központú, felhasználóbarát szolgáltatásokat szükséges fejleszteni, amelyek az igényekhez jobban illeszkednek, a tanulást, és a tanulás új formáit támogatják. A nyújtott szolgáltatásokhoz, az állományhoz és a dokumentumokhoz való teljesebb, gyorsabb, akadálymentes, korszerű felületeken és eszközökkel

való hozzáférést kell biztosítani. Ennek érdekében létre kell hozni a tanulást támogató fizikai és virtuális tereket, technikai és technológiai fejlesztésekkel a könyvtárat, mint lehetséges közösségi teret kell bevezetni a használatba. A használói célcsoportok elégedettségét és igényeit folyamatosan mérni, elemezni és az eredményeket hasznosítani kell. Olyan "egykapus" kereső felületet, online idegen nyelvű szolgáltatási felületeket kell 7/24 eléréssel biztosítani, amelyek az egyetemi partnerszervezetekkel közös fejlesztésekben születnek (pl. IIG, IK). Az elérendő célcsoport: Minden elérendő használói csoport: az oktatók, kutatók, doktori képzésben résztvevők, hallgatók, különösen a távoktatásban résztvevők és külföldi hallgatók, valamint a széles nagyközönség.”<sup>2</sup>

A miért nem vette igénybe az ELTE könyvtárainak szolgáltatásait	válasz (db)	arány (%)
még nem volt rá szüksége	771	61,53%
más könyvtárba jár	319	25,46%
máshonnan szerzi be a könyveket	336	26,82%
nincs elegendő információ a könyvtárról	88	7,02%
nem megfelelő a könyvtár nyitva tartása	62	4,95%
egyéb	35	2,79%

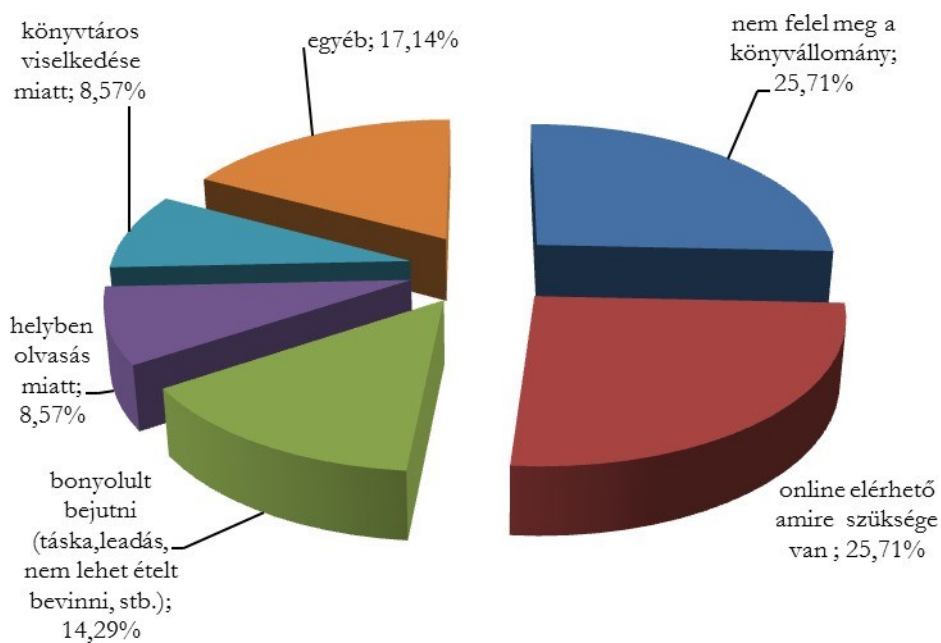
1. táblázat: A válaszok megoszlása aszerint, hogy miért nem vették még igénybe az ELTE könyvtári szolgáltatásait

Részben könyvtáron kívüli okok húzódnak meg a magas számok mögött (tantárgyi követelmények, internetes források stb.) potenciális olvasókat azok közül nyerhetünk még, akik más könyvtárakba járnak, illetve máshonnan szerzik be a könyveket.

A más könyvtárba járás mögött nem csak a hálózati kínálat elégtelensége lehet az indok, hanem az egyetem széttagoltsága is, lokálisan közelebb levő könyvtárakat a hallgatók szívesebben használnak. A könyvtárakat nem használók, vagy elégedetlenek száma általánosan csökkent (a 2016-os felméréshez képest)

<sup>2</sup> EKSZ Minőségirányítási kézikönyv (2017) <http://hdl.handle.net/10831/33842>

Kiemeljük, hogy a „nincs elegendő információ a könyvtárról” választ megjelölők száma közel 50%-al csökkent.



2. ábra Az egyéb válaszok megoszlása aszerint, hogy miért nem vették még igénybe az ELTE könyvtári szolgáltatásait

Könyvtár neve	válaszadó (fő)	arány (%)
Természettudományi Kar Könyvtára	655	16,31%
Egyetemi Könyvtár	575	14,31%
Tanító- és Óvóképző Kar Könyvtára	390	9,71%
Állam- és Jogtudományi Kar Könyvtára	367	9,14%
Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar Könyvtára	312	7,77%
Társadalomtudományi Kar Könyvtára	292	7,27%
Bölcsészettudományi Kar - Angol-Amerikai Intézet Könyvtára	223	5,55%
Bölcsészettudományi Kar - Központi Olvasóterem	201	5,00%
Pedagógiai és Pszichológiai Kar - Izabella utcai Könyvtára	195	4,85%
Bölcsészettudományi Kar - Germanisztikai Intézet Könyvtára	164	4,08%
Informatikai Kar Könyvtára	117	2,91%
Pedagógiai és Pszichológiai Kar - Kazinczy utcai Könyvtára	113	2,81%
Bölcsészettudományi Kar - Történeti Intézet Szekfű Gyula Könyvtára	90	2,24%

Bölcsészettudományi Kar - Magyar Nyelvtudományi és Finnugor Intézet Könyvtára	84	2,09%
Bölcsészettudományi Kar	48	1,19%
Bölcsészettudományi Kar - Romanisztikai Intézet Könyvtára	43	1,07%
Bölcsészettudományi Kar - Távol-keleti Intézet Könyvtára	34	0,85%
Bölcsészettudományi Kar - Régészettudományi Intézet Könyvtára	26	0,65%
Bölcsészettudományi Kar - Könyvtár- és Információtudományi Intézet Könyvtára	15	0,37%
Bölcsészettudományi Kar - Néprajzi Intézet Könyvtára	14	0,35%
Bölcsészettudományi Kar - Ókortudományi Intézet Könyvtára	12	0,30%
Bölcsészettudományi Kar - Magyar Irodalom- és Kultúratudományi Intézet Toldy Ferenc Könyvtára	10	0,25%
Egyetemi Levéltár Könyvtára	9	0,22%
Bölcsészettudományi Kar - Szlav és Balti Filológiai Intézet Könyvtára	8	0,20%
Bölcsészettudományi Kar - Orientalisztikai Intézet Könyvtára	6	0,15%
Bölcsészettudományi Kar - Művészettörténeti Intézet Könyvtára	5	0,12%
Bölcsészettudományi Kar - Filozófiai Intézet Könyvtára	4	0,10%
Egyetemközi Francia Központ Francia Pedagógiai Könyvtára	2	0,05%
ELTE Apáczai Csere János Gyakorló Gimnázium és Kollégium Könyvtára	1	0,02%
Füvészkert Könyvtára	1	0,02%
nincs válasz	1	0,02%
<b>Összesen</b>	<b>4017</b>	<b>100,00%</b>

2. táblázat: A válaszadók megoszlása aszerint, hogy melyik ELTE-s könyvtárat használják a leggyakrabban

A könyvtárak általános szolgáltatásai közül a válaszadók leginkább a tájékoztatással voltak elégedettek (4,09) és legkevésbé a kölcsönzési időtartam hosszával (3,55). A nyitvatartási időt, a kölcsönzési gyorsaságot, az előjegyzést és az internetes katalógust az Egyetemi Könyvtári Szolgálat (EKSZ) szintjén átlagosan 3,84 és 3,96 közötti értékekkel értékelték a válaszadók, vagyis inkább nagyon elégedettek voltak ezekkel a szolgáltatásokkal.

Mind a 6 szolgáltatásnál emelkedtek az átlagok. Kiemeljük, hogy az EKSZ új portálja az azokon megjelenő kényelmi szolgáltatások (hosszabbítás, raktárból való kikérés, az állomány feldolgozottsága) együttesen járultak hozzá a pozitív megítéléshez.

Mindezek azt mutatják, hogy a 6.4.1 és 6.4.3-as stratégiai célok megvalósításában az elmúlt két évben sikeresen léptünk előre.

Könyvtári szolgáltatás	átlagos elégedettség	szórás	értékelők száma (fő)	nincs információja róla/nem ismeri a szolgáltatást (fő)
nyitvatartási idő	3,84	1,126	3940	77
tájékoztatás	4,09	0,996	3754	263
internetes katalógus (Webopac)	3,96	1,047	2976	1041
kölcsönzési időtartam	3,55	1,267	3552	465
kölcsönzési gyorsaság (raktári kérés esetén)	3,95	1,129	2741	1276
előjegyzés	3,92	1,173	1928	2089

3. táblázat: A válaszadók elégedettsége az ELTE-s könyvtárak egyes szolgáltatásaival (n=4017)

Az ELTE könyvtárainak összes felsorolt kényelmi és technikai szolgáltatásaival legalább közepes mértékben elégedettek a válaszadó hallgatók. Mind közül a legmagasabb átlagértékeket az EKSZ portálja (3,94) valamint a könyvtárak egyéni honlapjai (3,77) kapták. A kitöltők legkevésbé megfelelőnek a reprográfiai szolgáltatásokat (3,17) és a kutatószoba, tanulóklub minőségét (3,18) ítélték.

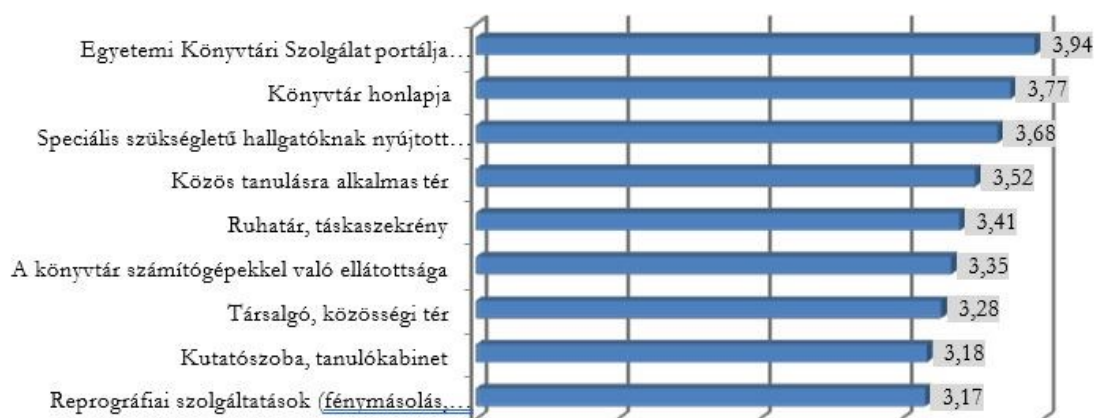
A társalgó, közösségi tér és kutatószoba a 6.4.3 stratégiai célhoz kapcsolódik. Az ezekben való nagyobb előrelépés nem a könyvtárakon múlik. Hely és beruházás igényesek, melyek kari, illetve központi támogatást igényelnének.

Könyvtári szolgáltatás	átlagos elégedettség	szórás	értékelők száma (fő)	nincs információja róla/ nem ismeri a szolgáltatást (fő)
A könyvtár számítógépekkel való ellátottsága	3,35	1,241	3410	607
Reprográfiai szolgáltatások (fénymásolás, nyomtatás, scannelés, fotózás)	3,17	1,331	2433	1584
Speciális szükségletű hallgatóknak nyújtott technikai szolgáltatások	3,68	1,279	974	3043
Ruhatár, táskaszekrény	3,41	1,404	3214	803
Társalgó, közösségi tér	3,28	1,357	3238	779
Közös tanulásra alkalmas tér	3,52	1,303	3498	519
Kutatószoba, tanulóklub	3,18	1,453	1866	2151
Könyvtár honlapja	3,77	1,103	2883	1134
Egyetemi Könyvtári Szolgálat portálja (konyvtar.elte.hu)	3,94	1,016	2490	1527

4. táblázat: A válaszadók átlagos elégedettsége az ELTE könyvtárainak technikai és könyvtári szolgáltatásaival (n=4017)

K21 dokumentum típusa: végleges Kezelése: nyilvános Készítette: K21 Primer kutatások munkacsoport, 2018.05.09.		7
--	--	---





3. ábra: A válaszadók átlagos elégedettsége az ELTE könyvtárainak technikai és kényelmi szolgáltatásaival

A könyvtári állomány esetében EKSZ szinten a válaszadók leginkább a szakirodalommal (3,98), tankönyvekkel, jegyzetekkel, oktatási segédletekkel való ellátottságával (3,88) és az olvasótermi állománnyal (3,80) elégedettek, míg legkevésbé a szépirodalmi (3,33) és elektronikus dokumentumokkal (3,52).

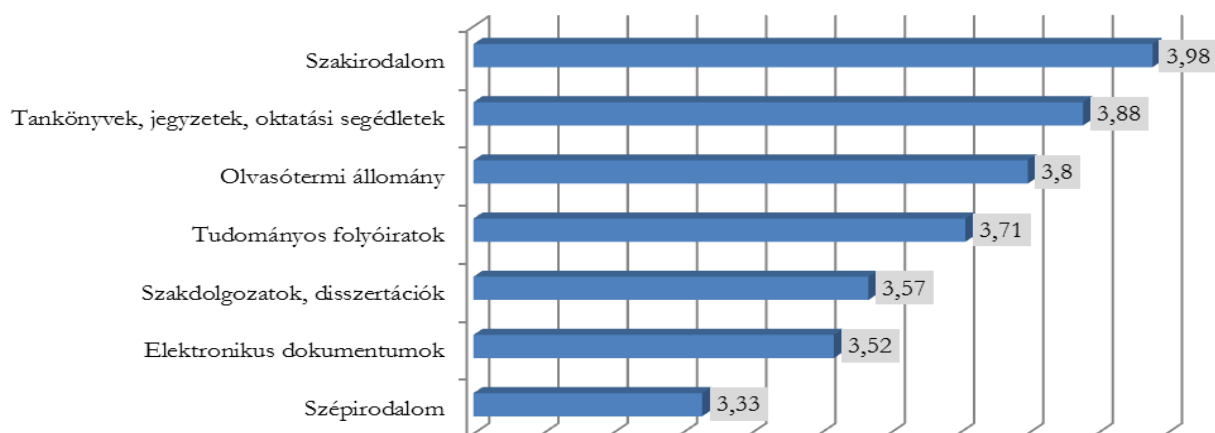
Mindegyik állományrésznél pozitív elmozdulást tapasztalhatunk a hallgatói véleményekben. A legnagyobb emelkedést az elektronikus dokumentumok területén volt, az elmúlt években az egyetem kiemelt figyelmet fordított adatbázisok, e-book-ok, nem hagyományos dokumentumok beszerzésére.

Ugyan kevés könyvtár rendelkezik saját költségvetéssel és önálló beszerzési kerettel, de ennek ellenére kiegyensúlyozottabbá vált az állománygyarapítás. Ez tükröződik vissza a tankönyvek, a szakirodalom és az olvasótermi állomány megítélésében.

Könyvtári állományok	átlagos elégedettség	szórás	értékelők száma (fő)	nem tudja megítélni(fő)
Tankönyvek, jegyzetek, oktatási segédletek	3,88	1,072	3654	363
Szakirodalom	3,98	1,013	3736	281

Tudományos folyóiratok	3,71	1,157	3036	981
Szakdolgozatok, disszertációk	3,57	1,268	2403	1614
Szépirodalom	3,33	1,437	2674	1343
Elektronikus dokumentumok	3,52	1,319	2464	1553
Olvasótermi állomány	3,80	1,093	3125	892

5. táblázat: A válaszadók átlagos elégedettsége az ELTE könyvtárainak könyvtári állományaival



4. ábra: A válaszadók elégedettsége az ELTE-s könyvtárak könyvtári állományával, elégedettségi szint szerinti csökkenő sorrendben

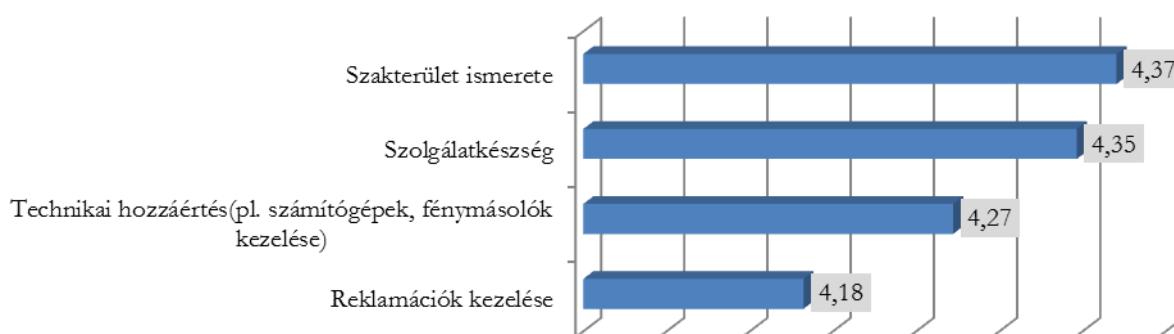
A könyvtárosok munkájával minden felsorolt tényező alapján átlagosan nagyon elégedettek a válaszadók, amin belül a legmagasabb értékelést a könyvtárosok szaktudása (4,37), a legalacsonyabb értékelést a reklamációk kezelése (4,18) kapta, de még így is 4-es átlag felett van az e tevékenység minősítése.

Az eddig elvégzett hallgatói felmérések legmagasabb elégedettségi értékeit eddig is a kollégák kapták, de az egy évvel ezelőtti lekérdezéshez viszonyítva is még pozitívabb képük van a könyvtáros személyéről és munkájáról.

A négy emelkedő érték közül kiemeljük a reklamációk kezelését, ami a 3.1.4. minőségi célhoz tartozik. Ebben a 0,2-es emelkedés nagyon fontos a hallgatókkal való kapcsolat, a rugalmas reagálás és a változtatási szándék szempontjából. Egy konfliktusokat magában hordozó helyzet megoldásában sikerült előre lépnünk, bizalmat kialakítanunk.

A könyvtárost jellemző tulajdonság	átlagos elégedettség	szórás	értékelők száma (fő)	nem tudja megítélni (fő)
Szolgáltatékésztség	4,35	0,898	3866	150
Technikai hozzáértés(pl. számítógépek, fénymásolók kezelése)	4,27	0,939	3023	993
Szakterület ismerete	4,37	0,849	3085	931
Reklamációk kezelése	4,18	1,075	2057	1959

6. táblázat: A válaszadók átlagos elégedettsége az ELTE könyvtárosainak munkájával



5. ábra: A válaszadók elégedettsége az ELTE könyvtárosainak munkájával, elégedettségi szint szerinti csökkenő sorrendben

A kérdőívben felsorolt négyféle felhasználóképzés mindegyikét átlagosan nagyon hasznosnak tartanák a válaszadók. Az összes közül a legjobb értékelést a szakdolgoztatás módszertanát bemutató képzés kapta (4,44), vagyis erre van a legnagyobb igény.

Eddigi intézkedéseinknek szolgáltatásfejlesztéseinknek, a rendelkezésre álló pénzügyi keret növekedésének köszönhetően itt is minden téren pozitív elmozdulás tapasztalható.

Ezek a számok is közvetetten a könyvtárosok szakmai hozzáértését, az igényekhez rugalmasan alkalmazkodó segítségnyújtást, szolgáltatást tükrözik.

A könyvtári felhasználóképzés típusa	átlagos elégedettség	szórás	értékelők száma (fő)	nem tudja megítélni (fő)	jelenleg is elérhető ilyen szolgáltatás (fő)
Adatbázis használat	4,01	1,098	2585	992	439
E-folyóiratok/e-könyvek használata	4,05	1,139	2893	940	183
Elektronikus katalógusok használata	3,99	1,125	2642	873	501
Szakdolgozatírás módszertan	4,44	0,906	3029	882	105

7. táblázat A válaszadók megoszlása aszerint, hogy az egyes könyvtári felhasználóképzéseket hasznosnak tartanák-e

A válaszadóknak lehetőségük volt a kérdőívblokk végén kifejtetni a könyvtárra vonatkozó egyéb megjegyzéseiket, észrevételeiket és fejlesztési javaslataikat. Ebben a pontban összesen 281 értékelhető válasz érkezett, melyek tartalmilag 8 kategóriába sorolhatók. A legtöbb megjegyzés a nyitvatartási időre (73 db), a könyvtárak elhelyezkedésére és felszereltségére (43 db), valamint a számítástechnikai ellátottságra és reprográfiai szolgáltatásra (39 db) vonatkozik. A válaszok többsége (91,81%) valamilyen negatív üzenetet fogalmaz meg és mindössze 8,18%-uk pozitívát. Az egyedüli pozitív megjegyzés a könyvtárosokra vonatkozik. A negatív elemek közül a technikai ellátottság, a könyvtárak elhelyezkedése és felszereltsége és részben a nyitvatartás is a fenntartó anyagi lehetőségeitől függ. Belső erőforrásból ezeken a könyvtárak nem tudnak változtatni.

Kategória	pozitív	negatív	összes
tankönyv és szakkönyv ellátottság	0	37	37
nyitva tartás	0	73	73
könyvtárak elhelyezkedése, felszereltsége	0	43	43
számítástechnika, reprográfia	0	39	39
könyvtárosok megítélése	15	10	25
kölcsönzés	0	22	22
könyvtárhasználat	0	34	34
általános pozitív megjegyzés	8	0	0
<b>Összesen</b>	<b>23</b>	<b>258</b>	<b>281</b>

8. táblázat: A válaszadók könyvtárral kapcsolatos egyéb megjegyzései tartalmuk szerint kategorizálva